



RAMA JUDICIAL DEL PODER PÚBLICO
Consejo Seccional de la Judicatura del Magdalena
JUZGADO SEGUNDO PROMISCO MUNICIPAL DE SANTA ANA

Santa Ana, diez (10) de agosto de dos mil veintidós (2022).

Referencia: ACCIÓN DE TUTELA.

Accionante: TERESA NARVAEZ PACHECO.

Accionado: CREZCAMOS S.A. COMPAÑÍA DE FINANCIAMIENTO.

Radicación: 47-707-40-89-002-2022-00062-00.

1. ASUNTO A DECIDIR

La presente tutela fue puesta en conocimiento de esta Juzgadora mediante informe secretarial, por lo que procede el Despacho en oportunidad legal a pronunciarse de fondo de acuerdo a los hechos expuestos y probanzas existentes.

SITUACIÓN FÁCTICA.

La accionante, manifestó que es madre cabeza de hogar y usuaria de los servicios financieros prestados por Crezcamos S.A, entidad con la cual ha presentado una serie de inconvenientes.

Asimismo, señaló que suscribió un crédito con Opportunity Compañía de Financiamiento por valor de \$25.000.000 el cual sería pagadero en un término no superior a 36 cuotas. Por otro lado, indicó que Opportunity vendió su cartera a Crezcamos S.A. pero el crédito ya no aparecía suscrito por 36 cuotas, sino por 40 cuotas.

Por lo anterior, la actora expone que el 20 de mayo de 2022, solicitó a la accionada que se hiciera el cobro por el total de las cuotas inicialmente pactadas, petición que alega fue resuelta desfavorablemente debido a unos alivios financieros que se aplicaron a su contrato de crédito, además, precisó que la compañía de financiamiento le expuso que los alivios financieros fueron aplicados unilateralmente sin su aprobación, toda vez que, esta no se pronunció respecto las múltiples notificaciones realizadas.

Finalmente, alega haber atendido las comunicaciones telefónicas y visitas presenciales de la pasiva respecto a la proposición de los alivios financieros y puntualiza que en todo momento se negó a los mismos.

2. PRETENSIONES:

La actora solicita que se ampare su derecho fundamental de petición, debido proceso y habeas data y se ordene a CREZCAMOS S.A. COMPAÑÍA DE FINANCIAMIENTO a que la exonere del pago de. 40 cuotas y solo se le cobren las 36 mensualidades pactadas con OPPORTUNITY COMPAÑÍA DE FINANCIAMIENTO.

Dentro del expediente contentivo de la presente Acción de Tutela encontramos como pruebas relevantes las siguientes;

- Petición del 19 de mayo de 2022.
- Respuesta de Crezcamos S.A. del 6 de junio de 2022.
- Condiciones generales del Crédito LD191420064 y plan de pagos.
- Estado de cartera de crédito al 9 de marzo de 2022.

3. RESPUESTA DE LA ENTIDAD ACCIONADA:

CREZCAMOS S.A. COMPAÑÍA DE FINANCIAMIENTO, compareció al presente trámite constitucional a través de su apoderado general, quien explicó que el 22 Palacio de Justicia, Calle 2ª con Carrera 6ª Esquina.

Santa Ana – Magdalena.

Correo electrónico: j02pmpalstana@cendoj.ramajudicial.gov.co



No. SC5780 - 4

No. GP 659 - 4



RAMA JUDICIAL DEL PODER PÚBLICO
Consejo Seccional de la Judicatura del Magdalena
JUZGADO SEGUNDO PROMISCO MUJICIPAL DE SANTA ANA

de mayo de 2019, la accionante adquirió el Crédito N° LD1914200064 con la compañía Opportunity, la cual, posterior a un proceso de absorción, hoy se denomina Crezcamos S.A., razón por la cual, no se constituía una compra de cartera, sino que, dos sociedades se habían fusionado y pasado a trabajar bajo una sola razón social.

Por otro lado, expone con relación al aumento de las cuotas del crédito en mención, que el mismo corresponde a los alivios financieros establecidos mediante las Circulares Externas 007 y 014 de 2020 por la Superintendencia Financiera de Colombia, a través de las cuales se buscaba mitigar los efectos derivados de la coyuntura de los mercados financieros y la situación de emergencia sanitaria declarada por el Gobierno Nacional mediante Resolución N° 385 del 12 de marzo de 2020. En tal sentido, los meses de abril, mayo, junio y julio de 2020 solo fueron liquidados los intereses corrientes, seguros, comisiones y honorarios Ley Mipymes, más no capital. Siendo así, a partir del mes de agosto de 2020, la actora debía cancelar las cuotas establecidas al momento del desembolso. Además, precisó que al presentarse mora en los meses de abril y mayo de 2020, el crédito finalizará en octubre de 2022.

Finalmente, respecto a la vulneración del derecho de petición de la accionante, manifestó que la misma instauró escrito petitorio el 20 de mayo de 2022, recibiendo respuesta de la misma el 6 de junio de esta calenda, por lo que no habría lugar a tutelar tal derecho y con relación al debido proceso, mencionó que la compañía publicó en sus canales de comunicación los alivios financieros, además, notificó de los mismos al número celular de la demandante y al no recibir respuesta de la misma, consideraron aceptada la misma con base en la Circular Externa 014 de 2020.

Agotado todo el trámite procesal pertinente, pasa el Despacho a resolver de mérito, previas las siguientes,

4.CONSIDERACIONES.

4.1 COMPETENCIA.

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 37 del Decreto 2591 de 1991, en concordancia con el Decreto 1382 de 2000, este Despacho resulta competente para conocer de la acción de tutela referenciada.

LA ACCIÓN DE TUTELA Y SU PROCEDENCIA

El constituyente de 1991 estableció, en el artículo 86 de la Carta Política de Colombia, la acción de tutela para garantizar a toda persona la protección inmediata y efectiva de sus derechos fundamentales, cuando éstos resulten amenazados o vulnerados por la acción de cualquier autoridad pública o de determinados particulares.

El inciso tercero de la norma supra-legal citada, señala que el amparo sólo resulta viable cuando el afectado carezca de otro medio de defensa judicial, con lo cual se le asigna un carácter subsidiario o residual, salvo que la acción se ejerza como mecanismo transitorio para evitar un perjuicio irremediable.

De lo expuesto se concluye que la acción de tutela procede solo para amparar derechos fundamentales y no otros de distinto rango; que es necesaria la carencia, por parte del afectado, de otro medio de defensa judicial para hacer cesar la amenaza o vulneración desplegada; y que en relación con los particulares resulta viable, únicamente, contra aquellos encargados de la prestación de un servicio, o cuya conducta afecte grave y directamente el interés colectivo, o respecto de quienes el accionante se encuentra en estado de indefensión o subordinación.



RAMA JUDICIAL DEL PODER PÚBLICO
Consejo Seccional de la Judicatura del Magdalena
JUZGADO SEGUNDO PROMISCO MUJICIPAL DE SANTA ANA

Con reiteración, la jurisprudencia constitucional ha proclamado que la tutela reviste un carácter subsidiario y eventualmente accesorio. Dicho carácter brota espontáneamente de las propias voces empleadas por la norma de normas: "Esta acción sólo procederá cuando el afectado no disponga de otro medio de defensa judicial, salvo que aquella se utilice como mecanismo transitorio para evitar un perjuicio irremediable".

Esta característica significa que la procedencia de la tutela está sujeta, de manera inevitable, a que el afectado "con la acción u omisión de la autoridad pública" no disponga de otro medio de defensa judicial, es decir, cuando ni la Constitución ni la ley hayan establecido expresamente a la acción u omisión violadora cualquier otro medio para su protección y por consiguiente, no haya podido disponer de ellos.

Debe recalcar que, conforme a los lineamientos constitucionales, la acción de tutela es una garantía de defensa judicial supletoria a la defensa judicial común u ordinaria.

No cabe duda de que se desnaturalizaría esa condición de garantía de defensa judicial supletoria a la de la defensa judicial común u ordinaria, si se da cabida a la tutela en eventos en que, habiéndose tenido, se han agotado algunos de esos medios de defensa judicial, o, teniéndose alguno de ellos, se encuentran pendientes.

Siendo así, no procede la tutela cuando se tiene la posibilidad de la protección ordinaria en relación con el derecho que se considera vulnerado o amenazado, ni cuando se tienen pendientes medios de defensa.

Con todo, ha de advertirse que hay un caso en que la acción de tutela es adicional y concurrente con el medio de defensa judicial de que se disponga. Ocurre esa eventualidad cuando, a pesar de tenerse otro medio de defensa judicial, se utilice la tutela como "mecanismo transitorio para evitar un perjuicio irremediable".

No está de más señalar que la Corte Constitucional declaró inexecutable la definición que de perjuicio irremediable traía el Art. 6, numeral 1o. del Decreto 2591 de 1991, de suerte que, como esa Corporación lo precisó, corresponde al juez de tutela establecer, de acuerdo con las circunstancias fácticas de cada caso, cuándo existe perjuicio irremediable que permita la utilización de la tutela como mecanismo transitorio, a pesar de la existencia de un medio judicial ordinario de defensa de los derechos fundamentales.

CASO CONCRETO:

Corresponde a esta funcionaria judicial verificar si la entidad accionada vulneró el derecho de petición, debido proceso y habeas data de la accionante.

Es pertinente recordar que, el artículo 23 de la Constitución Política consagra como uno de los derechos fundamentales, el de petición, según el cual toda persona tiene la facultad de acudir ante las autoridades competentes para reclamar la resolución de fondo de una solicitud, dentro de los términos previstos en la Ley. Tal prerrogativa superior permite hacer efectivo otros derechos de rango constitucional, como los derechos de acceso a la información, la libertad de expresión y la participación política, *"por lo que ha sido considerado por la jurisprudencia como un derecho de tipo instrumental, en tanto que es uno de los mecanismos de participación más importantes para la ciudadanía, pues es el principal medio que tiene para exigir a las autoridades el cumplimiento de sus deberes"*. Sentencia T-206 de 2018.

A su vez, la Corte Constitucional que en sentencia T-149/13 precisó:



RAMA JUDICIAL DEL PODER PÚBLICO
Consejo Seccional de la Judicatura del Magdalena
JUZGADO SEGUNDO PROMISCO MUJICIPAL DE SANTA ANA

"3.3. Cuando se trata de proteger el derecho de petición, el ordenamiento jurídico colombiano no tiene previsto un medio de defensa judicial idóneo ni eficaz diferente de la acción de tutela, de modo que quien resulte afectado por la vulneración a este derecho fundamental no dispone de ningún mecanismo ordinario de naturaleza judicial que le permita efectivizar el mismo.

3.4. Por esta razón, quien encuentre que la debida resolución a su derecho de petición no fue producida o comunicada dentro de los términos que la ley señala, esto es, que se quebrantó su garantía fundamental, puede acudir directamente a la acción de amparo constitucional."

También, debe precisarse que las Altas Cortes han adoctrinado que de conformidad con dicha preceptiva, el derecho de petición comprende los siguientes elementos: i) la posibilidad cierta y efectiva de elevar, en términos respetuosos, solicitudes ante las autoridades sin que éstas se nieguen a recibirlas o se abstengan de tramitarlas; ii) la respuesta oportuna, es decir, dentro de los términos establecidos en el ordenamiento jurídico; iii) la contestación material, que supone que la autoridad, sobre la base de su competencia, se refiera de manera completa a todos los asuntos planteados (plena correspondencia entre la petición y la respuesta), sin que puedan comprenderse evasivas o elusivas; y iv) la pronta comunicación de lo decidido al peticionario, con independencia de que su sentido sea positivo o negativo.

Corolario, este Despacho considera conveniente mencionar que la Corte Constitucional se ha pronunciado respecto a la naturaleza de la petición, su alcance y contenido en reiteradas ocasiones, dejando sentado que su núcleo esencial radica en la resolución pronta y oportuna de la cuestión. Asimismo, ha establecido una serie de requisitos con los que debe cumplir la respuesta, tales como la oportunidad, claridad, ser de fondo, congruente con lo solicitado y ser puesta en conocimiento del peticionario; y si no se cumplen estos requisitos se incurre en vulneración del derecho fundamental de Petición.

En el caso bajo estudio, se observa que la petición presentada el 20 de mayo de 2022, tiene por objetivo *"exonere de pagar 40 cuotas al crédito en mención y solo se me cobre 36 cuotas, así como fue acordado en crédito inicial suscrito con la entidad OPPORTUNITY, Compañía de Financiamiento."*, hallándose a página 47 a 49 de la contestación de tutela, la respuesta a dicha petición, la cual, a consideración del Despacho, es de fondo, precisa y congruente con lo solicitado, a pesar de que la misma haya sido contraria a las pretensiones de la actora, la entidad aquí accionada no vulneró la prerrogativa fundamental de petición de la señora Narváez Pacheco. Por tanto, no habrá lugar al amparo de este derecho.

Ahora bien, respecto al estudio de la vulneración al debido proceso y habeas data de la accionante, debe mencionar el Despacho que surge un debate probatorio difícil de resolver por vía de tutela, pues, de los hechos plasmados en la acción constitucional se extrae que la accionante recibió propuestas sobre los alivios financieros vía telefónica y presencialmente, precisando haberse negado a la obtención de estos, sin embargo, no hay prueba de tales ofertas y sus respectivas negativas.

De igual forma, expone la sociedad demandada a página 7 del informe, que comunicó tales alivios financieros vía telefónica al número 3012722978, en el que se halla, lo que parece ser una constancia de entrega de los mensajes de textos remitidos el 30 y 31 de marzo, así como el 27 de abril de 2020 a la actora, que indican lo siguiente; *"CREZCAMOS DA PERIODO DE GRACIA EN TU CRÉDITO, SI PUEDES SEGUIR PAGANDO NORMAL, CONTESTA GRATIS NO ANTES DEL 7 DE ABRIL DE 2020."*

Asimismo, menciona que al no haber recibido respuesta explícita se aplicó la Circular Externa 04 de 2020, la cual de acuerdo con lo expuesto por la accionada



RAMA JUDICIAL DEL PODER PÚBLICO
Consejo Seccional de la Judicatura del Magdalena
JUZGADO SEGUNDO PROMISCO MUJICIPAL DE SANTA ANA

consagra que *"al no recibir respuesta explícita de su rechazo dentro del término que establezca la entidad, ésta se considera aceptada."*

Sin embargo, tal circular, no fue aportada al proceso impidiendo con ello la verificación del sustento fáctico del extremo pasivo.

No obstante, esta funcionaria observa que el extremo actor de esta Litis fue informado de los alivios financieros, lo cuales se le aplicaron a su crédito en los meses de abril, mayo, junio y julio de 2020, es decir, hace más de dos años, razón por la cual, no habría motivo alguno por el cual aplicar la excepcionalidad de la acción constitucional al presente asunto, pues, no se halla configurado un perjuicio irremediable presente ni futuro. Lo anterior, comoquiera que la actora dejó transcurrir un término prolongado sin pronunciarse al respecto, tiempo suficiente para haber alegado sus inconformidades ante las autoridades competentes. En consecuencia, se negará el amparo deprecado.

En relación con el último aspecto, la norma constitucional establece que la acción de tutela es de carácter subsidiario y residual, por ello *"(...) solo procederá cuando el afectado no disponga de otro medio de defensa judicial, salvo que aquella se utilice como mecanismo transitorio para evitar un perjuicio irremediable"*.

De cualquier modo, el ordenamiento jurídico colombiano contiene una serie de procedimientos ordinarios orientados a garantizar que los principios, derechos y deberes contemplados en la Carta Política tengan incidencia real en la vida de las personas. La búsqueda de la protección material, y no solo formal de esas garantías superiores, da origen al deber de valorar en cada asunto particular la aptitud que tienen esos recursos ordinarios para salvaguardar de forma oportuna los derechos amenazados o conculcados.

A partir allí se delimita el principio de subsidiariedad y se decantan los escenarios en los que es procedente acudir al amparo constitucional, esto es, los casos en los que el juez de tutela es formalmente competente para verificar la titularidad del derecho reclamado. Por ello, se ha distinguido que se puede acudir al mecanismo de tutela de forma principal o transitoria.

Frente al primer escenario, la jurisprudencia ha destacado que ello ocurre ante la inexistencia de esos mecanismos ordinarios de defensa o, en su defecto, debido a su falta de idoneidad y eficacia. La Corte Constitucional, en ese caso, ha sido clara en manifestar que *"(...) en abstracto cualquier mecanismo puede considerarse eficaz, dado que la garantía mínima de todo proceso es el respeto y la protección de los derechos constitucionales"* (Sentencia T-495 de 2018). Por ello, en el análisis que en sede de tutela se realice sobre la efectividad que tienen esos conductos regulares para proteger los derechos vulnerados, se deben considerar las condiciones particulares de los accionantes de cada asunto concreto.

En el segundo evento, la oportunidad de recurrir a la acción de tutela de forma transitoria está dada, como lo relaciona la Constitución, por la posible ocurrencia de un perjuicio irremediable. En cuanto a las características que debe poseer esa amenaza de lesión, la jurisprudencia ha mencionado que: *"(i) debe ser inminente; (ii) debe requerir de medidas urgentes para ser conjurado; (iii) debe tratarse de un perjuicio grave; y (iv) solo puede ser evitado a partir de la implementación de acciones impostergables"*.

En todo caso, tal como se explicó en líneas superiores, la actora pretende que a través de este trámite constitucional se ampare su derecho al debido proceso respecto a la aplicación de alivios financieros en su crédito LD14, los cuales se aplicaron en abril, mayo, junio y julio de 2020 y que en síntesis, consistieron en el no pago de tales cuotas, sino, en la ampliación del préstamo de 36 a 40 cuotas. Comoquiera que lo expuesto en esta instancia no constituye una amenaza inminente, un perjuicio grave, ni puede evitarse su implementación, en razón a

Palacio de Justicia, Calle 2ª con Carrera 6ª Esquina.
Santa Ana – Magdalena.

Correo electrónico: j02pmpalstana@cendoj.ramajudicial.gov.co



No. SC5780 - 4

No. GP 059 - 4



RAMA JUDICIAL DEL PODER PÚBLICO
Consejo Seccional de la Judicatura del Magdalena
JUZGADO SEGUNDO PROMISCOU MUNICIPAL DE SANTA ANA

que lo que se pretende fue configurado hace más de dos años, esta funcionaria Judicial negará el amparo solicitado por la señora Teresa Narváez Pacheco.

En mérito de las consideraciones que anteceden, el Juzgado Segundo Promiscuo Municipal de Santa Ana – Magdalena, administrando Justicia en nombre de la Republica y por autoridad de la Constitución y la Ley,

RESUELVE:

PRIMERO: NEGAR el amparo al derecho fundamental de petición y debido proceso invocado por TERESA NARVAEZ PACHECO contra CREZCAMOS S.A. COMPAÑÍA DE FINANCIAMIENTO de conformidad con las razones expuestas en la parte motiva de esta sentencia.

SEGUNDO: NOTIFÍQUESE la presente providencia a las partes por el medio más expedito posible.

TERCERO: Si el presente fallo no fuere impugnado, remítase el expediente a la honorable Corte Constitucional para su eventual revisión.

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

NATALY PAOLA OYOLA MORELO
Jueza